

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Yamit (2011:347) mutu produk dapat diartikan sebagai sesuatu yang apabila produk tersebut diciptakan mempunyai kecocokan bagi penggunaannya. Peranan mutu produk sangat penting dalam perdagangan lokal maupun internasional. Konsumen membutuhkan kualitas yang terbaik dalam memilih produk yang akan dibeli. Produsen diharapkan untuk menjaga reputasi atau nama baiknya agar dapat bertahan di pasar lokal maupun internasional. Usaha untuk menjaga reputasi ini dapat dilakukan melalui mutu dari produk yang dihasilkannya. Perusahaan juga harus menerapkan sistem manajemen mutu agar kualitas produknya tetap konsisten.

Salah satu kunci sukses agar dapat bersaing di pasar global adalah kemampuan untuk memenuhi atau melampaui standar-standar internasional yang berlaku. ISO (*International Organization for Standardization*) merupakan badan standarisasi internasional yang menangani masalah standarisasi untuk barang dan jasa. Badan ini merupakan federasi badan-badan standarisasi dari seluruh dunia yang berkedudukan di Jenewa, Swiss. ISO didirikan pada tahun 1947. Saat ini ISO memiliki anggota dari 161 negara dan 780 komite teknis dan subkomite untuk mengurus pengembangan standar. (Dikutip dari www.iso.org, 2018)

Tabel 1.1
Jenis Standar ISO

No	Jenis Standar ISO	Nama Standar
1.	ISO 9001	<i>Quality Management System</i>
2.	ISO 14000	<i>Environmental Management System</i>
3.	ISO 22000	<i>Food Safety Management System</i>
4.	ISO 27001	<i>Information Security Management System</i>
5.	OHSAS 18001	<i>Occupational Health and Safety Management System</i>
6.	SA 8000	<i>Social Accountability Management System</i>
7.	ISO/TS 16949	<i>Quality Management System-Particular to Automotive Industry</i>

Sumber: iso.org, 2018

ISO memiliki beberapa jenis standar. ISO 9001 untuk Sistem Manajemen Mutu. ISO 14000 untuk Sistem Manajemen Lingkungan. ISO 22000 untuk Sistem Manajemen Keamanan Makanan. ISO 27001 untuk Sistem Manajemen Informasi. OHSAS 18001 untuk Sistem Manajemen Kesehatan Dan Keselamatan Kerja. SA 8000 untuk Sistem Manajemen Akuntabilitas Sosial. dan ISO/TS 16949 untuk Sistem Manajemen Mutu Khusus Industri Otomotif.

Jenis standar 9001 yang diterbitkan oleh ISO ini selalu dilakukan pembaharuan yang disesuaikan dengan masukan-masukan dari para praktisi manajemen mutu diseluruh dunia dan mengarah kepada manajemen yang lebih baik untuk perkembangan organisasi. Standar ISO 9001:2015 dikembangkan dengan lebih baik, terperinci dan lebih ketat dibandingkan dengan versi-versi sebelumnya. Standar manajemen mutu ISO 9001:2015 mengalami banyak perubahan dari versi-versi sebelumnya.

Tabel 1.2
Perbedaan prinsip manajemen mutu ISO 9001:2008 dengan ISO 9001:2015

ISO 9001:2008	ISO 9001:2015
1. <i>Customer focus</i>	1. <i>Customer focus</i>
2. <i>Leadership</i>	2. <i>Leadership</i>
3. <i>Involvement of people</i>	3. <i>Engagement of people</i>
4. <i>Process approach</i>	4. <i>Process approach</i>
5. <i>Systems approach to management</i>	5. <i>Improvement</i>
6. <i>Continual improvement</i>	6. <i>Informed decision making</i>
7. <i>Factual approach to decision making</i>	7. <i>Relationship Management</i>
8. <i>Mutually beneficial supplier relationship</i>	

Sumber: iso.org, 2018

Sebagai standar mutu internasional, implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 secara konsisten dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan, meningkatnya kualitas dan produktivitas dari manajemen melalui kerjasama dan komunikasi yang lebih baik, dan jika perusahaan yang telah memperoleh sertifikat Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 secara otomatis terdaftar pada lembaga registrasi, sehingga apabila pelanggan potensial ingin mencari pemasok yang sudah bersertifikat akan menghubungi lembaga registrasi. Jika nama perusahaan telah terdaftar pada lembaga registrasi bertaraf internasional, maka hal tersebut berpeluang pada terbukanya pangsa pasar baru di perdagangan internasional. (Gaspersz, 2001:17)

Salah satu perusahaan yang akan menerapkan ISO 9001:2015 adalah CV Kayu Manis. CV Kayu Manis adalah perusahaan ekspor *furniture* yang berlokasi di Jl. Monumen TNI AU, No. 8, Banguntapan, Bantul, Yogyakarta.

Perusahaan ini mengekspor produknya ke berbagai negara diantaranya: Perancis, Spanyol, Belgia, Hongkong, Italia dan beberapa negara lainnya. CV Kayu Manis merupakan perusahaan mebel ekspor dengan fokus produksi *bathroom* dan *indoor furniture*.

CV Kayu Manis memiliki standar mutu produk yang telah ditetapkan, meskipun demikian perusahaan tetap merasakan kerugian. Salah satunya adalah adanya barang *reject* dari *buyer*. Keluhan dari *buyer* adalah produk yang dihasilkan tidak sesuai dengan standar yang telah disetujui. Hal ini merupakan salah satu dampak langsung dari tidak adanya Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015. CV Kayu Manis pada tahun 2018 sedang dalam proses pengajuan sertifikat ISO 9001:2015, dimana dengan adanya Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 menandakan Sistem Manajemen Mutu dari CV Kayu Manis telah teraudit dan telah dijalankan sesuai dengan prosedurnya.

Tabel 1.3
Jumlah Barang Reject CV Kayu Manis

No	Bulan	Reject
1.	Januari 2017	12 produk
2.	Februari 2017	35 produk
3.	Maret 2017	7 produk
4.	April 2017	50 produk
5.	Mei 2017	22 produk
6.	Juni 2017	4 produk
7.	Juli 2017	6 produk
8.	Agustus 2017	4 produk
9.	September 2017	2 produk
10.	Oktober 2017	19 produk
11.	November 2017	23 produk
12.	Desember 2017	33 produk

Sumber: CV Kayu Manis, 2018

Tabel 1.3 menjelaskan tentang jumlah barang *reject* dari *buyer* atas hasil produk CV Kayu Manis. Selama tahun 2017 terdapat 217 produk yang di *reject* oleh *buyer* dari CV Kayu Manis. Jumlah produk yang di *reject* tertinggi berada pada bulan April 2017 yaitu sebesar 50 produk. Jumlah terendah berada pada bulan September 2017 yaitu sebesar 2 produk.

Sistem Manajemen Mutu sangat diperlukan agar kualitas barang yang dihasilkan dapat terjaga dan menyebabkan minimnya barang *reject* dari *buyer*. Beberapa negara menetapkan standar mutu produk sesuai kebijakan di negaranya. Sumber Daya Manusia yang berkompeten juga mempengaruhi kinerja perusahaan dalam menerapkan Sistem Manajemen. Kedua hal tersebut mendorong CV Kayu Manis menerapkan ISO 9001:2015 untuk memaksimalkan kinerja perusahaan agar produk yang dihasilkan tetap terjaga konsistensi mutu produknya, karena bisnis yang baik diawali dengan sistem manajemen yang baik, maka sertifikasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 diperlukan untuk meningkatkan sistem manajemen yang baik pada perusahaan.

ISO 9001:2015 pada perusahaan tidak dapat langsung diterapkan karena ada beberapa persyaratan yang harus dipenuhi, diantaranya kelengkapan administratif, pelatihan ISO, dan setiap satu minggu sekali dilakukan audit internal. Karyawan juga belum sepenuhnya paham mengenai penerapan ISO 9001:2015. Dibutuhkan kesiapan antara perusahaan dan karyawan agar penerapan ISO 9001:2015 dapat diterapkan dengan baik di perusahaan sehingga tujuan yang diharapkan dapat dicapai

dengan maksimal.

Berdasarkan uraian tersebut, Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 secara konsisten akan meningkatkan daya saing perusahaan, dan meningkatkan kualitas dari produk yang dihasilkan, sehingga kepuasan *buyer* terjaga. Oleh karenanya, sangat penting bagi perusahaan menerapkan ISO 9001:2015. Agar penerapan ISO 9001:2015 dapat berjalan dengan maksimal dibutuhkan kesiapan dan kerjasama antara perusahaan dengan seluruh pekerja agar tujuan dari penerapan ISO 9001:2015 dapat dicapai. Oleh karena itu penulis ingin melakukan penelitian tentang ISO 9001:2015 dengan mengambil judul, “**Kesiapan Implementasi Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2015 Pada CV Kayu Manis di Yogyakarta**”.

1.2 Keaslian Penelitian

Tabel 1.4
Keaslian Penelitian

No	Judul	Pembahasan	Perbedaan
1.	“Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Dalam Menunjang Pemasaran” Oleh: Fitriana Fajrin Ramadhany	Menggambarkan penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di perusahaan, menganalisis pengaruh Sistem Manajemen Mutu dalam menunjang kegiatan pemasaran perusahaan, faktor-faktor yang menjadi hambatan dalam penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015	Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 pada penelitian sebelumnya sudah diterapkan pada perusahaan, dan peneliti menganalisis seberapa konsisten ISO 9001:2015 diterapkan. Berbeda dengan hasil penelitian yang penulis teliti yaitu mengenai seberapa jauh kesiapan perusahaan dalam rangka implementasi ISO 9001:2015.
2.	“Perancangan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015: Studi Kasus” Oleh : Felicia	Mengidentifikasi seberapa persen tingkat pemenuhan persyaratan ISO 9001:2015 di perusahaan. Menganalisa tingkat risiko yang	Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 pada penelitian sebelumnya dianalisis risiko yang terjadi pada implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO

		terjadi implementasi 9001:2015 perusahaan.	selama ISO di	9001:2015 pada perusahaan. Berbeda dengan hasil penelitian yang penulis teliti yaitu mengenai seberapa jauh kesiapan perusahaan dalam rangka implementasi ISO 9001:2015
--	--	--	---------------	---

Sumber : *studentjournal.ub.ac.id*

1.3 Rumusan Masalah

CV Kayu Manis dalam hal konsistensi mutu produk masih perlu ditingkatkan, terbukti dari ada beberapa barang yang di *reject* oleh *buyer* karena produknya tidak sesuai dengan harapannya. Mengingat CV Kayu Manis belum menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015. Oleh karena itu, strategi CV Kayu Manis saat ini dalam menjaga konsistensi produk yaitu dengan cara menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015. Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 sangat penting dilakukan mengingat perusahaan dituntut untuk selalu konsisten dalam meningkatkan mutu produknya dan untuk memperluas pangsa pasar baru di pasar internasional. Oleh karenanya, perlu adanya tinjauan atas kesiapan perusahaan dan pemahaman seluruh karyawan dalam menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di CV Kayu Manis.

1.4 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka masalah tersebut perlu diteliti dengan menyusun beberapa pertanyaan sebagai berikut:

- 1) Bagaimana kesiapan dan pemahaman CV Kayu Manis dalam implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015?

- 2) Apa saja hambatan yang dihadapi CV Kayu Manis dan solusinya dalam implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015?

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan penulis dengan tujuan agar memberikan manfaat sesuai dengan apa yang diharapkan pembaca serta memahami lebih jauh tentang objek yang akan diteliti. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

- 1) Mengetahui dan menganalisa tingkat kesiapan CV Kayu Manis dalam implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015.
- 2) Mengetahui dan mengidentifikasi hambatan yang dihadapi CV Kayu Manis dalam implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015.

1.6 Manfaat Penelitian

Selain memiliki tujuan, penelitian ini juga memiliki manfaat di dalamnya. Manfaat yang terdapat dalam penelitian ini antara lain:

- 1) Bagi Penulis

Sarana untuk menambah pengetahuan baru dan wawasan tentang Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015. Penelitian ini dapat juga dijadikan penulis untuk diimplementasikan di dunia kerja mendatang.

- 2) Bagi CV Kayu Manis

Dapat dijadikan bahan evaluasi dalam mengambil suatu keputusan

terkait dengan ISO 9001:2015. Penelitian ini juga dapat memberikan manfaat bagi CV Kayu Manis dalam langkahnya memaksimalkan Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015.

3) Bagi Akademis

Dapat dijadikan pengetahuan mengenai ISO revisi terbaru yaitu Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015. Serta dapat dijadikan tambahan referensi khususnya untuk Program Studi Diploma Manajemen Perdagangan.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini terdiri dari 5 bab, pada setiap bab terdiri dari sub-sub bagian yang bertujuan untuk mempermudah pemahaman pembaca terhadap hasil penelitian yang penulis susun. Penulis membuat sistematika penulisan agar pembaca mempunyai gambaran tentang tema yang penulis teliti.

Bab I Pendahuluan, pada bab ini dijelaskan mengenai latar belakang, keaslian penelitian, rumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penelitian.

Bab II berisikan Landasan Teori, yang menjelaskan tentang teori-teori yang penulis kutip dari beberapa sumber seperti: buku, artikel dan jurnal sebagai acuan teoritis dalam penelitian yang dilakukan. Teori yang digunakan penulis adalah tentang Mutu Produk, *Total Quality Management* (TQM), dan ISO 9001:2015

Bab III adalah Metode Penelitian yang menjelaskan tentang ruang lingkup penelitian yang menggambarkan penelitian yang akan penulis bahas. Jenis data dan sumber data menjadi acuan penulis dalam mempermudah melakukan penelitian. Teknik pengumpulan data merupakan bagian terakhir dari metode penelitian yang menjelaskan mengenai teknik analisis data yang dipakai oleh peneliti.

Bab IV merupakan Hasil dan Pembahasan yang berisikan mengenai analisis kesiapan CV Kayu Manis dalam implementasi ISO 9001:2015 dan hambatan-hambatan yang dihadapi CV Kayu Manis dalam rangka implementasi ISO 9001:2015

Bab V Kesimpulan dan Saran merupakan bab terakhir. Bab ini berisi kesimpulan dari pembahasan dan saran yang diberikan penulis.